



staatlich anerkannte  
**verbraucherschlichtungsstelle**

**Konsumentenschutz**

**MITEINANDER STATT GEGENEINANDER –**

*der Weg zur Schlichtung*

## **IMPRESSUM**

**Medieninhaber und Herausgeber:** Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Stubenring 1, 1010 Wien ▪ **Verlags- und Herstellungsort:** Wien ▪ **Layout und Druck:** Sozialministerium ▪ **Stand:** Dezember 2015 ▪ **ISBN:** 978-3-85010-407-4

**Alle Rechte vorbehalten:** Jede Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronische Medien wie z.B. Internet oder CD-Rom.

Ab **9. Jänner 2016** können sich KonsumentInnen in (nahezu allen) vertraglichen **Verbraucherstreitigkeiten mit einem österreichischen Unternehmen an acht staatlich anerkannte Streitbeilegungsstellen** (in weiterer Folge „AS-Stellen“) wenden.

Diese acht Stellen bieten **außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz** an. Damit ist sichergestellt, dass diese Verfahren hohen gesetzlichen **Qualitätskriterien** unterliegen.

Insbesondere ist garantiert, dass die außergerichtlichen Verfahren einer AS-Stelle

- vor einer/m **unparteiischen und unabhängigen SchlichterIn**,
- in der Regel **kostenfrei**,
- **rasch** (innerhalb von 90 Tagen) sowie
- **vertraulich** abgewickelt werden.

Die **Teilnahme am Verfahren** ist für VerbraucherInnen immer und für Unternehmen in der Regel **freiwillig**.

**Ziel eines Verfahrens** vor einer AS-Stelle ist eine **einvernehmliche Streitbeilegung**. Die Schlichtungsstelle trifft selbst keine verpflichtende Entscheidung.

Das **Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)** setzt die europäische Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten um. Geregelt werden die Grundsätze für AS-Stellen und des von ihnen anzuwendenden Verfahrens zur Beilegung von Streitigkeiten aus einem

- **entgeltlichen Kauf- oder Dienstleistungsvertrag**
- **zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmen und einer/m in Österreich oder in einem sonstigen EWR-Staat wohnhaften VerbraucherIn.**

**Hinweis:** Das Schlichtungsverfahren ist als **zusätzliches Angebot zur Streitbeilegung** neben den Verfahren vor den ordentlichen Gerichten vorgesehen.

Diese Broschüre informiert über **außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren vor staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen nach dem AStG**. Schlichtungsstellen, die nicht unter das AStG fallen, können weiterhin tätig sein, erfüllen jedoch nicht zwingend die gesetzlichen Vorgaben und Qualitätskriterien.

## **Anwendungsbereich**

Grundsätzlich gibt es für nahezu alle verbraucherrechtlichen Streitigkeiten Streitbeilegungsverfahren vor AS-Stellen.

**Nicht in den Anwendungsbereich** des Gesetzes fallen u.a.:

- Streitigkeiten über Gesundheitsdienstleistungen (z.B. Verträge mit Angehörigen der Gesundheitsberufe, wie ÄrztInnen, KrankenpflegerInnen, PhysiotherapeutInnen, etc.)
- Streitigkeiten mit öffentlichen AnbieterInnen von Weiter- oder Hochschulausbildung
- Streitigkeiten über Kaufverträge betreffend Immobilien

## **Grenzüberschreitende Beschwerden**

Betrifft die Streitigkeit ein Unternehmen mit Sitz in einem anderen Mitgliedstaat der EU, können sich KonsumentInnen an eine dort etablierte AS-Stelle wenden.

Das **Europäische Verbraucherzentrum Österreich** (siehe „Wichtige Adressen“ auf Seite 20) hilft bei der Suche einer für die individuelle Beschwerde geeigneten Schlichtungsstelle in einem anderen EU-Mitgliedstaat und unterstützt VerbraucherInnen bei der außergerichtlichen Durchsetzung ihrer Rechte im europäischen Ausland.

**Hinweis:** Auch wenn die im Ausland befindlichen AS-Stellen abweichende Verfahrensordnungen haben, so wird durch die Vorgaben der Richtlinie, die innerhalb der EU von allen Mitgliedstaaten umgesetzt wurde, gewährleistet, dass auch bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten Verfahren **fair, rasch, effizient und transparent** durchgeführt werden.

## **Zuständige AS-Stellen**

Es gibt **acht staatlich anerkannte AS-Stellen**, die bundesweit Streit-schlichtung nach den Vorgaben des AStG anbieten (siehe „Anhang: Zuständige AS-Stellen“ auf Seite 15).

**Sechs Schlichtungsstellen** führen Schlichtungsverfahren in bestimmten Sektoren durch, so im Bereich der Telekommunikations- und Post-dienstleistungen, Energiedienstleistungen, Finanzdienstleistungen, Passagier- und Fahrgastrechte sowie Fertighausgeschäfte. Eine weitere AS-Stelle ist für die Vertriebsform der Internetgeschäfte zuständig.

Mit der „**Schlichtung für Verbrauchergeschäfte**“ als **achte Schlich-tungsstelle** wurde eine allgemeine Schlichtungsstelle eingerichtet, die als Auffangschlichtungsstelle fungiert. An diese Schlichtungsstelle können jedenfalls **alle Verbraucherstreitigkeiten herangetragen werden, für die keine der anderen genannten Schlichtungsein-richtungen zuständig** ist. Zusätzlich kann sich die „Schlichtung für

Verbrauchergeschäfte“ für weitere Beschwerden zuständig erklären, sodass es auch zu **Doppelzuständigkeiten** kommen kann. Dies gilt insbesondere für den Bereich der Internetgeschäfte.

## AS-Zeichen

AS-Stellen müssen nachstehendes Zeichen führen. Dadurch sind sie für KonsumentInnen als solche Stellen erkennbar, die gewährleisten, dass die Behandlung von Streitigkeiten **fair, rasch, effizient und transparent** im Sinne des Gesetzes (AStG) erfolgt.

Nur die acht staatlich anerkannten AS-Stellen dürfen dieses Zeichen führen.



staatlich anerkannte  
**verbraucherschlichtungsstelle**

## Informationspflicht der Unternehmen über zuständige AS-Stellen

Unternehmen, die zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren **gesetzlich verpflichtet** sind (Telefon-, Internet- oder Rundfunkbetreiber, Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen, Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugunternehmen sowie Postdiensteanbieter) oder **sich freiwillig dazu verpflichten**, haben **vorab (!) über die für sie zuständige/n AS-Stelle/n zu informieren** (auf ihrer Website oder in Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Unternehmen **müssen** aber jedenfalls – auch wenn keine Verpflichtung zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren besteht! – **im konkreten Streitfall**, in dem keine Einigung erzielt werden konnte, KonsumentInnen darüber **informieren**, welche AS-Stelle für die Streitbeilegung zuständig ist. Diese Verpflichtung besteht unabhängig davon, ob das Unternehmen zur Teilnahme bereit ist.

**TIPP:** Unterstützung beim Auffinden der zuständigen AS-Stelle erhalten KonsumentInnen u.a. auch bei den Arbeiterkammern, beim Verein für Konsumenteninformation, beim Europäischen Verbraucherzentrum Österreich und im Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.

**Eine Liste mit AnsprechpartnerInnen finden KonsumentInnen unter „Wichtige Adressen“ auf Seite 20 dieser Broschüre!**

## Verfahren vor der AS-Stelle

Jede AS-Stelle hat eine **eigene Verfahrensordnung**.

Genauere Informationen, wie das Verfahren vor der zuständigen AS-Stelle abläuft und welche Voraussetzungen für die Inanspruchnahme des Verfahrens erfüllt sein müssen, erfahren KonsumentInnen direkt bei der für ihre Streitigkeit zuständigen AS-Stelle (siehe „Anhang: Zuständige AS-Stellen“ auf Seite 15).

Jede AS-Stelle ist verpflichtet, **alle wichtigen Informationen rund um das Verfahren** sowie über den Zugang zum Verfahren **auf ihrer Website** zur Verfügung stellen.

Unter anderem hat die AS-Stelle zu informieren über:

- Kontaktdaten der AS-Stelle
- Person des/der Schlichters/in
- Arten von Streitigkeiten, für die die AS-Stelle zuständig ist
- Ablauf des Verfahrens (Verfahrensregeln)
- Möglichkeit, das Verfahren abubrechen
- allfällige Kosten des Verfahrens
- durchschnittliche Dauer des Verfahrens
- Rechtswirkungen des Ergebnisses des Verfahrens

**ACHTUNG:** Die AS-Stelle darf die Bearbeitung einer Beschwerde aus verschiedenen Gründen **ablehnen**, sofern dies gesetzlich oder in der Verfahrensordnung ausdrücklich festgehalten ist, z.B. wenn die Streitigkeit bereits bei Gericht oder einer anderen AS-Stelle anhängig ist oder war, wenn vorweg keine Einigung mit dem Unternehmen versucht wurde, wenn der Streitwert einen bestimmten Wert über- bzw. unterschreitet oder wenn seit dem Vorbringen der Beschwerde beim Unternehmen die in den Verfahrensregeln vorgesehene Frist von zumindest 1 Jahr vergangen ist.

**Ob im konkreten Streitfall ein Ablehnungsgrund vorliegt, erfahren KonsumentInnen auf der Website der jeweiligen AS-Stelle (siehe „Anhang: Zuständige AS-Stellen“ auf Seite 15).**

## Allgemeine Verfahrensgarantien

Ungeachtet der unterschiedlichen Verfahrensordnungen **gilt gesetzlich für alle Verfahren:**

- **Der Zugang zur AS-Stelle bzw. zu dessen Verfahren muss on- und offline möglich sein!**

Ziel ist ein möglichst einfacher Zugang beider Parteien zu den AS-Stellen. Jede AS-Stelle kann online (**per Mail oder Webformular**) angeschrieben werden. Personen, die keinen Zugang zum Internet haben oder diesen nicht nützen wollen, haben aber die Möglichkeit, AS-Stellen **per Post oder Fax** zu kontaktieren.

Im Anhang sind alle relevanten Kontaktdaten der AS-Stellen aufgelistet (siehe „Anhang: Zuständige AS-Stellen“ auf Seite 15).

- **Antragsberechtigt ist nur der/die VerbraucherIn.**

Das Verfahren kann nur auf Antrag der/des Verbrauchers/in eingeleitet werden. Unternehmen können kein Verfahren einleiten.

- **Das Verfahren ist freiwillig.**

**Grundregel:** Die Teilnahme an Verfahren vor einer AS-Stelle ist sowohl für Unternehmen als für KonsumentInnen freiwillig. Die Parteien des Verfahrens können das Verfahren **in jedem Stadium abbrechen**.

**Ausnahme**weise sind Unternehmen zur Teilnahme am Verfahren verpflichtet. So sehen die Schlichtungsverfahren vor der RTR GmbH, der E-Control und der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (**gesetzlich begründete**) **Mitwirkungspflichten der Unternehmen** vor.

Eine Teilnahmeverpflichtung der Unternehmen kann sich aber auch aus einer freiwilligen Selbstverpflichtung im Vorfeld eines Rechtsstreits ergeben.

- **Das Ergebnis des Verfahrens ist nur bindend, wenn beide Parteien dem freiwillig zustimmen.**

Die AS-Stelle versucht eine **vertragliche Einigung zwischen den Parteien** herbeizuführen. Diese kann im Verhandlungsweg erfolgen oder durch freiwillige Annahme eines konkreten Lösungsvorschlags durch beide Parteien. Eine bindende Entscheidung kann die AS-Stelle nicht treffen. Daher ist ein positiver Ausgang des Verfahrens immer Ergebnis einer freiwilligen Vereinbarung der Parteien. Diese ist als solche verbindlich.

- **Der/die SchlichterIn ist qualifiziert, unabhängig und weisungsfrei.**

SchlichterInnen müssen über juristische Kenntnisse, Fachwissen und Erfahrung im Bereich der Streitbeilegung verfügen. Sie üben ihr Amt unparteiisch und unabhängig aus. Sie sind weisungsfrei und für eine Funktionsdauer von zumindest 3 Jahren bestellt.

- **Das Verfahren ist kostenfrei bzw. kostengünstig.**  
**Grundsatz:** AS-Verfahren sind für beide Vertragsparteien kostenfrei.  
**Ausnahme:** In Verfahrensregeln können Kosten vorgeschrieben werden. Von VerbraucherInnen darf aber nur ein geringfügiger Betrag verlangt werden.
- **Das Verfahren ist innerhalb von 90 Tagen abzuwickeln.**  
Sobald die AS-Stelle über alle für die Beschwerde notwendigen Dokumente verfügt, beginnt die Frist von 90 Tagen zu laufen. Innerhalb dieser Frist soll die Beschwerde erledigt werden. Bei komplexen Sachverhalten kann im Einzelfall die Frist verlängert werden. Darüber sind die Parteien zu informieren.
- **Das Verfahren ist vertraulich.**  
Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind die SchlichterInnen und MitarbeiterInnen der AS-Stelle zur Verschwiegenheit verpflichtet. Alle Unterlagen sind vertraulich zu behandeln.
- **Für das Verfahren braucht es keine Vertretung durch einen Rechtsanwalt/eine Rechtsanwältin oder einen Dritten.**  
Die Parteien des Verfahrens können sich aber jederzeit im Verfahren von einem Rechtsanwalt/einer Rechtsanwältin **oder** einem Dritten vertreten lassen. Die Parteien haben die Kosten der eigenen Vertretung selbst zu tragen.

- **Hemmung von Fristen**

Das Einbringen einer Beschwerde bei der **zuständigen** AS-Stelle und die gehörige Fortsetzung eines Schlichtungsverfahrens hemmen Anfang und Fortlauf der Verjährungsfrist sowie sonstiger Fristen zur Geltendmachung der vom Verfahren betroffenen Rechte und Ansprüche. Die Hemmung der Frist endet mit der Mitteilung der zuständigen AS-Stelle über die Beendigung des Verfahrens.

**Achtung:** (Gerichtliche) Verfahrensfristen, wie z.B. zur Erhebung eines Einspruchs gegen einen Zahlungsbefehl oder zum Einbringen eines Wiedereinsetzungsantrags, werden nicht gehemmt und laufen weiter!

## ANHANG: ZUSTÄNDIGE AS-STELLEN

### Schlichtungsstelle der Energie-Control-Austria (E-Control)

Die E-Control ist **zuständig** für Streitigkeiten zwischen Strom- bzw. GaskundInnen und Strom- und Gasunternehmen, z.B. bei Problemen mit Rechnungen oder beim Lieferantenwechsel, Qualität der Dienstleistung etc. Sie ist **nicht zuständig** für Streitigkeiten mit Fernwärmeunternehmen.

Website: <http://www.e-control.at/schlichtungsstelle>

E-Mail: [schlichtungsstelle@e-control.at](mailto:schlichtungsstelle@e-control.at)

Adresse: Rudolfsplatz 13 a, 1010 Wien

Fax: +43 1 24 724 - 900

### Telekom-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Die Telekom-Schlichtungsstelle ist **zuständig** bei Problemen mit einem Telefon-, Internet- oder Rundfunkbetreiber (z.B. Kabelnetzbetreiber und Anbieter von Pay-TV-Abos). Beispiele sind Unklarheiten mit einer Telefonrechnung oder wenn ein Telefon- bzw. Internetanschluss nicht ordnungsgemäß funktioniert. Sie ist **nicht zuständig** bei Streitigkeiten über ein Endgerät (z.B. Smartphone, Receiver), es sei denn, es besteht ein vertraglicher Zusammenhang mit dem Kommunikationsdienst.

**Website:** [https://www.rtr.at/de/tk/TKKS\\_Schlichtung01](https://www.rtr.at/de/tk/TKKS_Schlichtung01)

**Webformular:** <https://www.rtr.at/de/tk/Webformular>

**Adresse:** Mariahilfer Straße 77-79, 1060 Wien

**Telefon:** 0810511811 (7,3 Cent/Minute), Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00

**Fax:** +43 1 58 058 94 94

### **Post-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH**

Die Post-Schlichtungsstelle ist **zuständig** für Streitigkeiten mit einem Postdiensteanbieter, z.B. bei Problemen in den Bereichen Brief, Paket, Einschreiben, Zustellung, Wertsendung, Verlust oder Beschädigung. Sie ist **nicht zuständig** bei Problemen, die sich aus Zusendungen ergeben, die nicht Postsendungen im Sinne des Postmarktgesetzes sind (z.B. unadressierte Werbesendungen).

**Website:** [https://www.rtr.at/de/post/PKS\\_Schlichtung](https://www.rtr.at/de/post/PKS_Schlichtung)

**E-Mail:** [poststreitschlichtung@rtr.at](mailto:poststreitschlichtung@rtr.at)

**Adresse:** Mariahilfer Straße 77-79, 1060 Wien

**Telefon:** +43 1 580 580

**Fax:** +43 1 580 58 94 94

### **Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)**

Die apf ist **zuständig** für Streitigkeiten mit einem Bahn-, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen im Zusammenhang mit Verspätungen, Ausfällen bzw. Annullierungen; im Bahnverkehr beispielsweise auch bei

Streitigkeiten bei verlorenem oder beschädigtem Gepäck oder im Hinblick auf die Erstattung verlorener bzw. ungenutzter Tickets.

**Website:** [www.passagier.at](http://www.passagier.at)

**Webformular:** <http://www.apf.gv.at/de/kontakt-apf.html>

**Adresse:** Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien

**Telefon:** +43 1 5050 707 700

**Fax:** +43 1 5050 707 180

### **Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (Bankenschlichtungsstelle)**

Die Bankenschlichtungsstelle ist **zuständig** für Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem Bankgeschäft zwischen einem hierzu in Österreich berechtigten Kreditinstitut und einer/m in Österreich oder in einem sonstigen EWR-Staat wohnhaften VerbraucherIn. Die Stelle ist **nicht zuständig** für Streitigkeiten aus einem Fremdwährungskredit.

**Website:** [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)

**Webformular:** <http://www.bankenschlichtung.at/form.htm>

**E-Mail:** [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)

**Adresse:** Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien

**Telefon:** +43 1 505 42 98

**Fax:** +43 (0) 590 900 - 118 337

### **Internet Ombudsmann**

Der Verein Internet Ombudsmann ist **zuständig** bei sämtlichen Vertragsstreitigkeiten aus über das Internet geschlossenen Verträgen zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmen und einer/m in Österreich oder in einem sonstigen EWR-Staat wohnhaften VerbraucherIn (z.B.: Gewährleistung, Verzug, ungerechtfertigte Kreditkartenabbuchungen, etc.). **Anmerkung:** Zusätzlich kann man sich in diesen Fällen an die „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ wenden.

**Website:** [www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at)

**Webformular:** <https://secure.ombudsmann.at/schlichtung.php/cat/11/title/Beschwerde>

**Adresse:** Margaretenstraße 70/2/10, 1050 Wien

### **Ombudsstelle Fertighaus**

Die Ombudsstelle Fertighaus ist zuständig für alle Fragen und Anliegen rund um das Fertighaus.

**Website:** [www.ombudsstelle-fertighaus.org](http://www.ombudsstelle-fertighaus.org)

**E-Mail:** [ombudsstelle@fertighaus.org](mailto:ombudsstelle@fertighaus.org)

**Adresse:** Österreichischer Fertighausverband – Gonzagagasse 4/3/3, 1010 Wien

**Telefon:** +43 1 89 022 99

### **Schlichtung für Verbrauchergeschäfte**

Die „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ ist **zuständig** für Verbraucherstreitigkeiten, für die keine der anderen in dieser Broschüre genannten Schlichtungseinrichtungen zuständig ist. Zu ihrem Aufgabenbereich zählen insbesondere Streitigkeiten rund um Garantie und Gewährleistung, aber auch Probleme mit Fremdwährungskrediten. Zusätzlich kann man sich bei Problemen mit Internetgeschäften (neben dem Verein Internet Ombudsmann) auch an die „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ wenden.

Sie bietet **keine Rechtsberatung** für VerbraucherInnen an.

**Website:** [www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)

**Webformular:** <https://www.verbraucherschlichtung.at/cm/fileadmin/adrapp/page/adrWelcome.php>

**E-Mail:** [office@verbraucherschlichtung.at](mailto:office@verbraucherschlichtung.at)

**Adresse:** Mariahilfer Straße 103, Stiege 1, Top 18, 1060 Wien

## WICHTIGE ADRESSEN

### Verein für Konsumenteninformation - Wien

Website: [www.konsument.at](http://www.konsument.at)

Adresse: Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien

Telefon: +43 1 588 77 - 0

### Verein für Konsumenteninformation - Tirol

Adresse: Maximilianstraße 9, 6020 Innsbruck

Telefon: +43 5012 58 68 78

### Arbeiterkammer Wien

Adresse: Prinz Eugen Straße 20-22, 1040 Wien

Telefon: +43 1 50 165 - 0

Und Arbeiterkammern in den anderen Bundesländern

[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)

## Für grenzüberschreitende Geschäfte

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

Website: [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at)

E-Mail: [info@europakonsument.at](mailto:info@europakonsument.at)

Adresse: Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien

Telefon: +43 1 588 77 81

Fax: +43 1 588 77 71

Allfällige weitere Broschüren zum Konsumentenschutz finden Sie unter <https://broschuerenservice.sozialministerium.at>, und können per Mail unter [broschuerenservice@sozialministerium.at](mailto:broschuerenservice@sozialministerium.at) oder telefonisch kostenfrei unter 0800 20 20 74 bestellt werden.

Weitere Themen für Konsumenten und Konsumentinnen finden Sie unter [www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at).





**BUNDESMINISTERIUM  
FÜR ARBEIT, SOZIALES  
UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00-0

[sozialministerium.at](http://sozialministerium.at)